

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana respon wajib pajak kendaraan bermotor mengenai pelayanan di Kantor Bersama Samsat Ketintang Surabaya Selatan. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer, dimana data yang diperoleh berdasarkan penyebaran kuesioner kepada responden yaitu wajib pajak kendaraan bermotor yang telah melakukan proses administrasi di Kantor Bersama Samsat Ketintang Surabaya Selatan. Sampel yang digunakan adalah 50 responden yang terdiri dari 31 responden laki-laki dan 19 responden perempuan.

Dari pembahasan BAB IV diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Responden paling banyak adalah dari kecamatan Wonokromo yang berjumlah 11 orang atau 22% dari total responden.
2. Responden paling banyak berasal dari layanan pengesahan pajak kendaraan bermotor 5 tahun dengan jumlah 26 orang atau 52% dari total responden.
3. Layanan pendaftaran kendaraan baru memperoleh skor rata-rata 4,22 yang termasuk dalam kategori sangat baik atau dapat diartikan bahwa wajib pajak kendaraan bermotor menilai sangat baik terhadap pelayanan pendaftaran kendaraan baru.
4. Layanan pengesahan pajak kendaraan bermotor 1 tahun memperoleh skor rata-rata 4,07 yang termasuk dalam kategori baik atau dapat diartikan bahwa

wajib pajak kendaraan bermotor menilai baik terhadap pelayanan pengesahan pajak kendaraan bermotor 1 tahun.

5. Layanan pengesahan pajak kendaraan bermotor 5 tahun memperoleh skor rata-rata 3,97 yang termasuk dalam kategori baik atau dapat diartikan bahwa wajib pajak kendaraan bermotor menilai baik terhadap pelayanan pengesahan pajak kendaraan bermotor 5 tahun.
6. Layanan balik nama memperoleh skor rata-rata 4,12 yang termasuk dalam kategori baik atau dapat diartikan bahwa wajib pajak kendaraan bermotor menilai baik terhadap pelayanan balik nama.
7. Layanan mutasi memperoleh skor rata-rata 4,00 yang termasuk dalam kategori baik atau dapat diartikan bahwa wajib pajak kendaraan bermotor menilai baik terhadap pelayanan mutasi masuk.
8. Skor rata-rata keseluruhan dari pertanyaan-peranyaan yang diajukan kepada responden yaitu 4,03 yang termasuk dalam kategori baik. Maka dapat ditarik kesimpulan bahwa rata-rata wajib pajak kendaraan bermotor yang menjadi responden yang telah melaksanakan administrasi di Kantor Bersama Samsat Ketintang Surabaya Selatan menilai baik terhadap pelayanan yang diberikan oleh karyawan atau petugas.

5.2 Saran

Saran yang dapat diberikan berdasarkan hasil penelitian ini adalah agar Pemerintah Daerah tetap berusaha untuk meningkatkan kualitas pelayanan dengan harapan pelanggan dapat merasa puas, sehingga mendorong masyarakat untuk melaksanakan kewajiban administrasi atas kepemilikan kendaraan bermotor.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad Qoni' Rizqi M. 2014. "Laporan Magang di Unit Pelaksana Teknis Dinas Pendapatan Daerah Surabaya Selatan". Laporan Magang Diploma tak diterbitkan, STIE Perbanas Surabaya
- Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Timur. 2013. *Buku Saku Sosialisasi Pajak Daerah*. Jawa Timur: Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Timur
- Rujukan dari Internet berupa Profil Dinas Pendapatan Propinsi Jawa Timur Dipenda Propinsi Jawa Timur. *Profil Dinas Pendapatan Propinsi Jawa Timur*. (<http://www.dipendajatim.go.id>, diakses 10 September 2014)
- Gilang Ramadhan Priambudi. 2012. "Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Bersama Samsat Surabaya UPTD Dispenda Propinsi Jatim". Skripsi tak diterbitkan. STIE Perbanas Surabaya
- Fuad Mas'ud. 2004. *Survai Diagnosis Organisasional, Konsep & Aplikasi*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Lijan Poltak Sinambela, dkk. 2008. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: PT Bumi Aksara
- Republik Indonesia. 2009. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah. Jakarta: Sekretariat Negara
- Sampara Lukman. 2000. *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta: STIA LAN Press
- Samsat Ketintang Surabaya Selatan. 2013. *Profil Kantor Bersama Samsat Ketintang Surabaya Selatan*. Surabaya: Kantor Bersama Samsat Ketintang Surabaya Selatan
- Suharso dan Ana Retnoningsih. 2011. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Semarang: Widya Karya